



Fotos: Valeria Gehrig

1

BEST PRACTICE

Zahlreiche Folgeaufträge

Räder wechseln ist nicht gleich Räder wechseln. Bei Autohaus Sommer in Straßenhaus ist der Räderwechsel-Termin zu einem beliebten Kunden-Event geworden, über das man selbst in der Kneipe spricht.

KURZFASSUNG

Der saisonale Räderwechsel-Termin ist für Autohäuser ein wichtiger Kundenkontaktpunkt, den es zu nutzen gilt. Mit dem Boxenstopp-Konzept stärken Betriebe die Kundenbindung und decken gleichzeitig Potenziale für mögliche Folgeaufträge auf.

Rund 80 Fahrzeuge, über 300 Räder, zwei Arbeitsplätze, sechs Monteure, vier Servicekräfte und dazu viel Kaffee und frische Waffeln für die Kunden – das sind die Eckdaten für den Räderwechsel-Tag bei der Autohaus Arno Sommer KG in Straßenhaus. Schon seit zehn Jahren führt das Autohaus den Reifenwechsel als Boxenstopp-Event durch. Und das kommt richtig gut an. „Inzwischen fragen die Kunden aktiv bei uns nach, wann denn wieder Reifenwechsel-Tage sind“, erzählt

Bianka Sommer-Jung, die den Familienbetrieb gemeinsam mit ihrem Bruder Stefan Sommer führt.

„Der Räderwechsel wird damit für den Kunden zum Erlebnis. Das Reifen- und Rädergeschäft trägt so nicht nur zur Kundenbindung bei, sondern ermöglicht in den beiden Kontakten pro Jahr auch zusätzliches Servicegeschäft“, erklärt Arno Bach, Geschäftsführer von RR Team, das Konzept. Gemeinsam mit Pirelli als Sponsor setzt der Reifenvertriebspezialist den Boxenstopp bei verschiedenen Autohäusern um. Je nach Platz kann dieser in der Werkstatt oder wie in Straßenhaus auf zwei Montageplätzen im Freien durchgeführt werden.

Im 15-Minuten-Takt

Der Ablauf selbst ist genau durchgetaktet. Im 15-Minuten-Rhythmus bringen die Kunden ihre Fahrzeuge. Diese werden von

eingeteilten Fahrern über eine Reifenprofilfliefenmessung gefahren und im Boxenstopp-Zelt auf der Hebebühne abgestellt. Dort liegen die Winterräder bereits bereit und zwei bis drei Monteure pro Fahrzeug machen sich direkt an die Arbeit: die Räder werden gewechselt und ein umfangreicher Check durchgeführt. „Bremsen ok? Ölstand gemessen?“, fragt ein Mitarbeiter alle Punkte ab und notiert die Werte auf einem Laufzettel (siehe Kasten).

Mit der aufgebauten Überfahrlösung Easy Thread von Beissbarth wird die Reifenprofilfliefen heute zum ersten Mal automatisch erfasst und digital angezeigt. „Das ist für die Kunden anschaulicher“, weiß Bianka Sommer-Jung. „Die Ergebnisse können direkt besprochen werden.“ Denn einige Kunden sind draußen live dabei, während die meisten lieber drinnen bei Kaffee und frischen Waffeln warten. Sobald



Peter Rudnig führt in Kooperation mit Pirelli und RR Team bundesweit Boxenstopps durch: „Es geht dabei nicht um reines Reifenumstecken, sondern um hohe Qualität mit hohem Durchsatz, das ist unser Anspruch.“



- 1 Über die Reifenprofilertiefenmessung fährt das Auto zum Boxenstopp.
- 2 Während die Reifen dort in Teamarbeit gewechselt werden, ...
- 3 ... sind auf dem Bildschirm die Ergebnisse der Reifenprofilertiefenmessung sichtbar und können direkt mit dem Kunden besprochen werden.

- 4 Auch Flüssigkeitsstände wie der Ölstand werden überprüft.
- 5 Arno Bach, Geschäftsführer RR Team, Bianka Sommer-Jung, Geschäftsführerin Autohaus Sommer, und Andreas Montag, Leiter Marketing, Direktion Teile und Service PSA, (v. l.) sind zufrieden mit dem Event.

das Fahrzeug fertig ist, kommt dort auch der Laufzettel an und wird direkt weiter bearbeitet. „Wir weisen Kunden auf notwendige Arbeiten hin und versuchen ihnen noch vor Ort ein Angebot zu machen, zum Beispiel wenn die Bremsbeläge verschlissen sind. Viele Kunden vereinbaren dann direkt einen Folgetermin“, beschreibt die Geschäftsführerin den Erfolg des Konzepts. Die Monate nach den Wechseltagen sei die Werkstatt immer komplett ausgebucht.

Denn Rudnig ist überzeugt: „Durch die E-Mobilität fallen Bereiche weg, aber das Thema Räder und Reifen ist das große Zukunftsgeschäft, hier sollten Betriebe mehr Qualität reinbringen.“

Und genau das hat das Team von Autohaus Sommer geschafft. „Das Boxenstopp-Event ist hier zu einer bekannten Größe geworden“, so Sascha Ihrig, Pirelli

Key Account Manager. Und Bianka Sommer-Jung fügt hinzu: „Über unsere Wechseltage wird selbst in der Kneipe gesprochen. Denn bei uns warten die Kunden eine halbe Stunde bei einer Tasse Kaffee, bei der Konkurrenz teilweise zwei Stunden. Eine bessere Werbung gibt es nicht.“ Die Geschäftsführerin weiß aber auch, wie wichtig ihre Mitarbeiter sind, die daher in die Planung des Events mit einbezogen werden.

Vorbereitung ist das A und O

Damit der Boxenstopp so reibungslos abläuft, ist eine gute Vorbereitung wichtig. Hier kommt Pirelli-Trainer Peter Rudnig ins Spiel, der die Betriebe im Vorfeld entsprechend schult. Als Kfz-Meister und ehemaliger Autohaus-Besitzer weiß er, worauf es ankommt: „Die Kunden werden im Vorfeld explizit eingeladen und der Arbeitsplatz für den Boxenstopp muss gestaltet werden.“ Fragen wie „wo werden die Fahrzeuge anschließend geparkt und wer fährt diese“ müssen vorher geklärt sein. Bewährt hat es sich hier, einen Mitarbeiter nur als Fahrer einzusetzen, um Schonbezüge zu sparen. Am wichtigsten aber sei, dass jeder Monteur das Konzept versteht und lebt.

ZEHN-PUNKTE-CHECK

Der Zehn-Punkte-Check soll Potenziale für Folgeaufträge aufdecken:

- Abgasanlage
- äußere Sichtkontrolle der Bremsanlage
- Bereifung und Reifendruck
- Beleuchtungs- und Warnanlage
- Fälligkeit HU/AU
- Ölstände
- Fälligkeit nächste Wartung
- Scheibenwaschanlage
- Signalthorn
- Wischerblätter

Kontaktpunkte nutzen

Insgesamt sind in Straßenhaus zehn Mitarbeiter tätig. Für sie haben die Wechsel-Events – genauso wie für die Kunden – Tradition. Aber auch an den weiteren Standorten im Autohaus Sommer in Neuwied und in der freien Euro Repair Car Service Werkstatt in Höhr-Grenzhausen haben sich die Wechseltage mittlerweile bewährt. „Das Autohaus Sommer generiert über den Räderwechsel Zusatzgeschäfte im Servicebereich“, freut sich Andreas Montag, Leiter Marketing, Direktion Teile und Service bei PSA, über den Erfolg des Boxenstopps bei dem Peugeot-Vertragshändler. Ein Konzept, das seiner Meinung nach Schule machen sollte.

Valeska Gehrke